

Makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok manusia. Beragam makanan dan minuman banyak ditawarkan oleh gerai-gerai yang terletak di sekitar kita. Waroeng Steak and Shake merupakan salah satu gerai yang menawarkan alternatif makanan bagi para konsumennya. Waroeng Steak and Shake berdiri dan dijadikan peluang usaha yang bagus karena stigma mahal makanan jenis steak. Konon steak hanya bisa dinikmati oleh kalangan menengah atas, dari sinilah akhirnya timbul gagasan untuk membuat steak dengan harga yang terjangkau oleh kantong mahasiswa. Dan akhirnya pada tanggal 4 September 2000 berdirilah gerai yang bernama Waroeng Steak and Shake di Jalan Cendrawasih No. 30 Demangan, Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis langsung dan signifikan nilai pelanggan terhadap niat beli ulang pada pelanggan, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis langsung dan signifikan niat beli ulang terhadap rekomendasi pada pelanggan, (3) Untuk mengetahui dan menganalisis langsung dan signifikan nilai pelanggan terhadap rekomendasi pada pelanggan, (4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung dan signifikan nilai pelanggan terhadap rekomendasi melalui niat beli ulang pada pelanggan. Penelitian dilakukan pada Waroeng Steak and Shake, yang berlokasi di Jalan Cendrawasih No. 30 Demangan, Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan pada bulan Desember 2012 samapai bulan Januari 2013. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis path atau analisis jalur. Hasil teknik analisis path ditemukan bahwa : (1) Nilai pelanggan mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap niat beli ulang pada pelanggan. (2) Niat beli ulang mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap rekomendasi pada pelanggan. (3) Nilai pelanggan mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap rekomendasi pada pelanggan. (4) Nilai pelanggan mempunyai pengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap rekomendasi melalui niat beli ulang pada pelanggan.

Kata kunci :

Nilai Pelanggan, Niat Beli Ulang, Rekomendasi, Waroeng Steak and Shake Di Jalan Cendrwasih No. 30 Demangan, Yogyakarta, teknik analisis path.